

## Procesos comunicativos sincrónicos y asincrónicos. Un estudio de caso de educación superior en tiempos de pandemia

*Synchronic and asynchronous communicative processes. A case study of higher education in pandemic*

<https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v12i17.965>



Dra. Vanessa Montenegro Hidalgo. Universidad Estatal Península de Santa Elena

### RESUMEN

El artículo se refiere al contexto educativo universitario a partir de un caso, en el que se analiza las circunstancias y efectos provocados por la transición de la modalidad presencial a la virtual durante un año y medio de pandemia COVID-19. El objetivo es analizar la repercusión causada especialmente por la modalidad virtual en los ambientes de aprendizaje, y los efectos en las relaciones entre docentes y estudiantes a partir de sus prácticas comunicativas en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Se aplicó una metodología mixta considerando una línea base al inicio de la pandemia, en estudiantes de carrera de una universidad pública; talleres participativos con estudiantes; aplicación de encuesta; observación participante desde el rol docente; análisis descriptivo e interpretativo de fuentes bibliográficas, manteniendo una perspectiva crítica. Los resultados plantean transformaciones y paradojas en el contexto socioeducativo, afectación de la calidad académica a partir de la interacción docente-estudiante en modalidad virtual; bondades y limitaciones de la comunicación sincrónica y asincrónica, acuerdos y desacuerdos en el retorno progresivo a la presencialidad. Las conclusiones se plantean desde una postura crítica y propositiva hacia nuevos escenarios híbridos.

### ABSTRACT

The article exposes a case about the university educational context, which analyzes the circumstances and effects caused by COVID-19 pandemic and the change from presential to online education mode during one year and a half. The objective is to analyze the impact that the virtual modality has caused especially in learning environments, and the effects on the relationships between teachers and students from their communicative practices in the teaching-learning processes. There was applied a mixed methodology considering a baseline. Also participatory workshops with students, survey application, participant observation from the role as a teacher, descriptive analysis, critical and interpretive thinking of bibliographic sources from a critical perspective. The results suggest transformations and paradoxes in the socio-educational context, affecting academic quality from the teacher-student interaction in virtual mode; benefits and limitations of synchronous and asynchronous communication, agreements and disagreements in the progressive return to presence. The conclusions show a critical and proactive position towards new hybrid scenarios.

### PALABRAS CLAVE | KEYWORDS

Comunicación interactiva, educación superior, aprendizaje en línea, estudiante-profesor, pensamiento crítico, tecnología.  
Interactive communication, higher education, e-learning, student teachers, critical thinking, technology.



## 1. INTRODUCCIÓN

La pandemia de la COVID-19 planteó muchos desafíos a escala mundial y multidimensional. La UNESCO desarrolló desde 2008 estándares para facilitar el diseño de políticas y el desarrollo curricular con la identificación de las habilidades docentes tecnológicas al servicio de la educación. Estos estándares fueron revisados después de una década cuando emergen los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) e integran los principios de equidad e inclusión en el marco de las competencias docentes en materia de las TIC. Estos estándares incluían comprender el papel de las TIC en las políticas educativas, currículo y evaluación, pedagogía, aplicación de competencias digitales, organización y administración, aprendizaje profesional de los docentes en tres niveles pedagógicos: adquisición, profundización y creación de conocimientos (UNESCO, 2019, p.12; CEPAL-UNESCO, 2020, p. 8). Si bien América Latina ha avanzado en la reducción de las brechas de acceso digital, en los últimos años gracias a la masificación de la conectividad móvil aún se mantienen brechas considerables en el acceso efectivo y desigualdades entre las comunidades universitarias y sus contextos, especialmente en ciudades periféricas y zonas rurales, repercutiendo en las oportunidades y la participación educativa de las nuevas generaciones.

La pandemia acrecentó las brechas sociales profundizando las desigualdades en Ecuador. En la provincia de Santa Elena contexto donde tiene sede la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), de acuerdo con el Observatorio Social de Ecuador al 31 de mayo de 2020, había nueve provincias con mayor prevalencia del virus, Santa Elena tuvo el 2,6 % de casos confirmados de COVID-19 por pruebas PCR. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) 2018, la provincia tiene un 21,3 % de pobreza por ingresos y un 5,1 % de pobreza extrema, rebasando el promedio nacional de pobreza del 18%. Santa Elena posee un 37 % de empleo adecuado, mientras que el promedio del país está en el 44 %. La provincia tiene un 62,9 % de empleo inadecuado y subempleo, respecto al promedio nacional del 56,2 %. También registra un 68 % de falta de acceso a la seguridad social constituyéndose en el porcentaje más alto a nivel país y teniendo una diferencia de 10 puntos porcentuales con el nivel nacional. Por último, en cuanto al hacinamiento Santa Elena duplica el 11 % nacional llegando a un 21 %.

En este escenario, la pandemia y las formas de enfrentarla se vuelven complejas, el tránsito de la modalidad presencial a la modalidad virtual debía dar una mirada hacia atrás y percatarse que en octubre de 2018 solo el 13 % de la oferta académica de tercer nivel en el país, correspondía a la oferta en modalidades no presenciales y de este valor apenas el 20 % era pública. Santa Elena es una de las provincias donde la tasa bruta de matrícula es menor, es decir, menos del 20 % de su población en edad de ingresar a la universidad se matricula en una universidad, rondando la tasa bruta de matrícula en un 17 % a 2017 y siendo un indicador de la inequidad territorial.

En la actualidad, la globalización y la emergencia de entornos virtuales y nuevas tecnologías de la información marcan un nuevo modelo educativo donde el signo comunicacional soporta lo digital y lo virtual para ser apropiado y aplicado por docentes y estudiantes que quieren aprovechar las oportunidades y las potencialidades (CALED, UTPL y Virtual Educa, 2013, p.19). El hecho educativo es esencialmente comunicacional y se fundamenta en la relación pedagógica y la interlocución, donde la docencia incentiva en el estudiantado la decodificación y la reconstrucción de sentidos a partir de conocimientos previos y el conjunto de experiencias y trayectorias educativas.

La comunicación interna y externa en las universidades como instituciones complejas, se aproxima más a una amalgama de informaciones cotidianas, marcadas por la urgencia de las acciones, que a una planificación estratégica sobre la propia institución (Del Valle y Lahoz, 2016, p. 2013). Grandes retos traen la modalidad virtual debido a la aceleración de la gestión del conocimiento, si bien, antes los trámites se hacían sobre papel y en físico, ahora urge migrar la información a lo digital, probablemente la pandemia volvió esta necesidad urgente y los procesos empiezan a orientarse en esa vía. “Si las tecnologías sociales están cambiando radicalmente la manera en que se comunica y relaciona la ciudadanía, el ambiente interno de la universidad no va a permanecer aislado en esta transformación” (Del Valle y Lahoz, 2016, p. 2013).

El abordaje teórico conceptual se realiza desde una concepción crítica interpretativa, De Sousa Santos (2019) plantea que, si el objetivo es ampliar el espacio de comunicación y distribuir equitativamente las competencias argumentativas, los límites y las deficiencias de los saberes locales deben verse desde su interior, interpenetrándose con sentidos de otros saberes locales (De Sousa Santos, 2019, pp. 35-36). Las TIC no solo contribuyen

al aumento de la productividad, la educación asume un lugar destacado, aunque la fractura digital muestra la desvinculación de la población con la sociedad de la información (De Sousa-Santos, 2019, p.135). El interés de la investigación se inscribe en la pregunta ¿Cómo ha sido el desempeño de la comunicación sincrónica y asincrónica en tiempo de pandemia y cómo ha influido la educación superior?, se aplica en la carrera de Gestión Social y Desarrollo (GSyD) de la UPSE bajo la comprensión del método sincrónico que integra al emisor y al receptor en el mismo marco temporal-espacial. A la vez, el método asincrónico establece contacto entre las personas de forma diferida en el tiempo. Las dos modalidades aluden a las Comunidades Virtuales de Aprendizaje (CVA) (Herrera et al., 2019, p. 2). El análisis de resultados plantea una situación contextual, la interacción comunicativa entre docente-estudiante, la comunicación sincrónica y asincrónica en el escenario educativo, el retorno progresivo a la modalidad presencial; una discusión y conclusiones.

## 2. METODOLOGÍA

El artículo plantea una metodología de investigación acción, dentro y fuera del aula-zoom universitaria durante un año y medio, tiempo en el que sucedieron cambios en la adopción de la modalidad virtual en la educación superior a causa de la presión ejercida por la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19. Las técnicas de investigación aplicadas fueron: el levantamiento de una línea base en la Carrera de Gestión Social en torno al uso y dominio de las TIC por parte de estudiantes. Se contó con un proceso de observación participante a lo largo de un año y medio de docencia, donde se pudo evidenciar el tipo de comunicación y la interacción directa mediada por la virtualidad entre docentes y estudiantes.

La participación en jornadas de capacitación potenció las habilidades comunicativas y pedagógicas del cuerpo docente en modalidad virtual, siendo una necesidad sentida que diversificó la oferta y el aprovechamiento de cursos. Talleres participativos de estudiantes alrededor de tres aspectos: uno, las bondades y las limitaciones de la comunicación sincrónica y asincrónica, dos, recomendaciones a docentes y estudiantes y tres, formulación de estrategias para mejorar estos tipos de comunicación en la práctica universitaria. Como última fase, 165 estudiantes (de 4to, 5to y 6to de la carrera de GSyD de la UPSE) elaboraron preguntas de encuesta en el periodo junio-septiembre de 2021, de acuerdo con sus percepciones, experiencias y desafíos acerca de la comunicación sincrónica y asincrónica en la educación universitaria en época de pandemia.

Estas preguntas fueron revisadas y complementadas por los mismos estudiantes, y posteriormente fueron clasificadas y organizadas en categorías centrales a partir de un proceso de psico-sociometría. Las categorías fueron: situación personal y de contexto; interacción e inclusión en la comunicación docente-estudiante; calidad académica; herramientas tecnológicas y estrategias didácticas en la virtualidad y oportunidades de mejora, que se detallan a lo largo del artículo en sus acápites.

La selección de los participantes o de la muestra se realizó a partir de una técnica de muestreo no probabilística, intencional y discrecional con criterios establecidos previamente. Para el primer momento de línea base en abril de 2019, se determinó aplicar la encuesta a todos los estudiantes de la carrera (300), de los cuales 262 respondieron y se encontraban entre los semestres de primero a quinto (máximo nivel de la carrera en ese entonces), con lo cual, se hizo una proyección al período 2020-2021. En un segundo momento, después de un año y medio en agosto de 2021, había un total de 425 estudiantes en la carrera y se realizaron talleres participativos con seis cursos que pertenecían a 4to, 5to y 6to semestre, para un total de 165 estudiantes.

Se decidió trabajar con ellos, debido a la necesidad de hacer un balance acerca de la modalidad virtual al considerar un plan de retorno progresivo a las clases presenciales.

Para el tercer momento, septiembre de 2021, se aplicó la encuesta de forma libre y voluntaria en los cursos mencionados; de 165 estudiantes respondieron 154. El procesamiento de la información se realizó de manera sistemática aplicando un análisis de estadística descriptiva, construcción de relatos y narrativas a partir de las opiniones y percepciones de los mismos actores involucrados; se hizo un análisis interpretativo de las fuentes documentales y triangulación de la información.

### 3. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Adentrarse a los resultados implica caracterizar a los actores principales en la carrera de Gestión Social y Desarrollo de la UPSE. Según el último informe de la dirección de carrera en septiembre de 2021, el cuerpo docente estaba conformado por 20 personas entre profesores propios y colaboradores de otras áreas, 12 hombres que equivale al 60 % y 8 mujeres al 40 %. Del total de docentes tres tienen doctorado, 17 maestría y nueve están cursando su doctorado mediante proceso autogestivo. Hay 11 docentes a tiempo completo, cuatro con titularidad y siete son ocasionales; sumado a dos profesores titulares a medio tiempo y siete a tiempo parcial, cuatro de estos últimos son titulares. Una necesidad fehaciente es la paridad de género en la planta docente, avanzar en la cualificación doctoral y en la titularidad como una oportunidad hacia la estabilidad laboral. Por su parte, la carrera cuenta con 425 estudiantes a mitad de 2021 distribuidos en siete niveles (al ser una carrera nueva todavía no cuenta con la primera promoción de graduados). Existen 310 mujeres que representa el 72,94 % y 115 hombres que equivale al 27,06 %, constituyéndose en una carrera que atrae a un mayor número de población femenina. Existen estudiantes que se autodeterminan ser parte de la población LGTBIQ+, pero no se tiene la cifra exacta al interno de la carrera.

#### 3.1. Situación contextual y análisis comparado

De acuerdo con la línea base elaborada en abril de 2019, de 262 estudiantes, el 38 % reside en el cantón La Libertad, el 37 % en el cantón Santa Elena y el 25 % en Salinas. Para septiembre de 2021, la dimensión vivienda refleja una pequeña variación en la distribución, un 34 % reside en la Libertad, el 31 % en Santa Elena, el 30% en Salinas y un 5 % en otra ciudad fuera de la Península, lo que refleja una movilidad estudiantil en tiempos de pandemia. La mayoría de estudiantes a septiembre de 2021 tenían entre 20 a 24 años, es decir, el 77,3 %, seguido del rango de 25 a 29 años que es un 13 % y de 30 años o más con el menor porcentaje.

A partir del análisis se establece un comparativo entre algunas condiciones socioeducativas por las que han atravesado los estudiantes desde el inicio de la pandemia de la COVID-19 hasta un año y medio después. En abril de 2019, de cada 100 estudiantes cinco estudiaban y trabajaban a la vez, mientras que en septiembre de 2021 de cada 100 estudiantes, 30 estudian y trabajan en simultáneo. Las condiciones de teleeducación han propiciado que los estudiantes compaginen las dos actividades por las complejas circunstancias socioeconómicas y familiares, siendo una ventana de oportunidad para la población joven, pero a la vez, una de las variables que ha reducido la calidad educativa. Atender dos o más actividades al mismo tiempo reduce el nivel de concentración cognitivo necesario para el aprendizaje, además, implica desarrollar capacidades de planificación, organización e incorporar hábitos para el buen uso del tiempo libre.

Por otro lado, a inicios de la pandemia, el 12 % de estudiantes no contaba con acceso a internet en la zona donde vivían, especialmente en las zonas rurales o comunas del cantón Santa Elena, cabe resaltar que dicho cantón cuenta con 68 comunas y un 37 % de estudiantes vive allí. Debido a esta circunstancia, los estudiantes debían movilizarse hacia la casa de sus familiares, vecinos o a un cyber cercano en busca de internet para poder asistir a las clases virtuales. Ahora, después de un año y medio, el 8 % de estudiantes no tiene acceso a internet, pero un 27 % dice tener internet con intermitencias y el 31 % sigue viviendo en el cantón. Este es un aspecto que debe llamar la atención de las autoridades y las instituciones públicas para mejorar este servicio en las zonas rurales que son más apartadas, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes y las familias.

Gran parte de los estudiantes universitarios han podido acceder a la educación en modalidad virtual con recursos mínimos tecnológicos y digitales, aún cuando algunos no tienen acceso o presentan inestabilidad en la conexión. Desde lo local y comunitario, pudo darse la opción de poner en marcha los medios de comunicación tradicionales como la televisión y la radio (Pulido y Ancheta, 2021, p. 257), para servir de canales edu-comunicativos basados en la educación popular, sin embargo, en la Universidad no fueron empleados aquellos procesos pedagógicos ni habilitadas dichas infraestructuras, porque se hizo la debida gestión e inversión en convenios y contrataciones para disponer de plataformas digitales y sus servicios.

En relación con el dispositivo con el que los estudiantes acceden frecuentemente a internet, en abril de 2019, el 95 % de los estudiantes accedía con el teléfono celular y un 4 % lo hacía por computador portátil, en septiembre de 2021 un 64 % se conectaba mediante celular y un 25 % por computador portátil. Los medios y dispo-

sitivos de conexión juegan un rol importante y plantean desafíos especialmente para los estudiantes, al tener todas las aplicaciones y programas a un clic; también para la docencia implica planificar las clases, idear recursos didácticos, actividades interactivas y establecer comunicación sincrónica y asincrónica de calidad.

De los 262 estudiantes, el 15,64 % dijo en abril de 2019 que no estaba dispuesto a recibir clases virtuales, enunciando algunas razones que se han agrupado en una semaforización de dos categorías, 1) Subsancable que reflejaba resistencia, pero con pedagogía y acompañamiento que se podía resolver. 2) Criticidad, dividida en una escala máxima, media y baja, tal como lo refleja la tabla.

**Tabla 1. Motivos de los estudiantes para no recibir clases virtuales, abril 2019**

Semaforización y categorías		Motivos
Criticidad 28 estudiantes	(Verde) Subsancable (Verde) 13 estudiantes	Desconocimiento en el manejo de plataformas online. Hay un mejor aprendizaje en modalidad presencial. La crisis familiar afecta el desarrollo de aprendizaje. Pensamiento crítico frente a la realidad. Existencia de distractores en casa.
	(Rojo)	No tiene servicio de internet en casa. Lugar de residencia no cuenta con buena señal para internet. Traslado a cyber, lugar lejano de casa. Zona rural con internet inestable y cortes de luz por horas. Enfermedad.
	(Naranja)	No tiene computadora. Falla en los dispositivos electrónicos. Herramientas tecnológicas no adecuadas para recibir clases virtuales. Conexión solo por celular. Dispositivos electrónicos compartidos con familiares.
	(Amarillo)	No tiene papeles para proceso de matrícula.

Fuente: Documento Interno de Sistematización Línea base GSyD 2019.

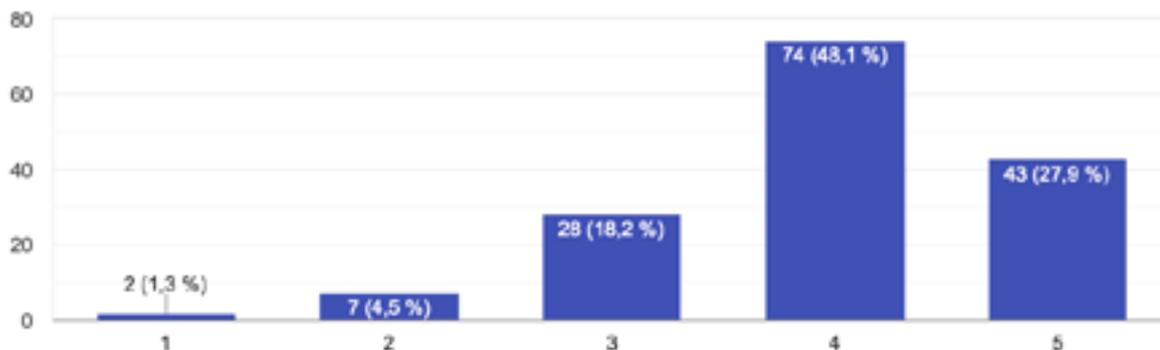
Motivos que requerían el acompañamiento permanente del cuerpo docente y las autoridades universitarias para encontrar posibles alternativas de solución. La experiencia de un año y medio ha implicado un desafío en cuanto al monitoreo docente de las condiciones de acceso tecnológico por parte de los estudiantes, no obstante, se han generado guías de trabajo autónomo y estrategias pedagógicas de inclusión educativa para aquellos estudiantes que tuvieron y tienen dificultades. También, se identificó como punto favorable la recursividad, el trabajo colaborativo y el apoyo mutuo entre estudiantes, aprovechando los lazos de amistad, camaradería y cercanía.

### 3.2. Interacción comunicativa docente-estudiante. ¿Repercusión en la calidad académica?

Las prácticas de interacción e inclusión en la comunicación integran las percepciones de estudiantes y la experiencia docente, planteando elementos para lograr un aprendizaje de calidad en la educación universitaria, entre ellos: clases más dinámicas, creativas e interactivas; manejo de la inteligencia emocional; nuevas y clásicas formas de comunicación; una postura crítica del rol del estudiante y una cultura de planificación universitaria que se abordan en este acápite.

De acuerdo con la figura, el 48,1 % y el 27,9 % de estudiantes están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la comunicación en la modalidad virtual, ha sido asertiva y basada en las necesidades de los estudiantes, aunque esta respuesta contrasta con las cifras que invitan a repensar posibles caminos educativos y comunicacionales, debido a que el 49,4 % de estudiantes dice que los procesos de aprendizaje en modalidad virtual han sido poco satisfactorios, y un 42,2 % dice que el uso de herramientas sincrónicas y asincrónicas en educación virtual solo en ocasiones facilita un aprendizaje de calidad, por consiguiente, es fundamental precisar algunos elementos para lograr un aprendizaje de calidad en la educación universitaria.

**Figura 1**  
**Comunicación virtual accesible y asertiva entre docentes y estudiantes**



Fuente: Esta investigación. Aplicación de encuesta 2021.

Estos elementos pueden ser, clases más dinámicas, creativas e interactivas que implican desarrollar mejores metodologías y didácticas; proyectos integradores virtuales para lograr la conjunción entre teoría, práctica y realidad, con lo cual se procure fortalecer los procesos de experimentación e investigación dentro del aula virtual y fuera de ella, así como, fomentar una mayor participación e innovación del estudiante en la vida universitaria. Compromiso, empatía y comprensión entre las partes, disposición en el proceso de adaptación y mejoras en el sistema de comunicación.

El manejo de la inteligencia emocional implica un trabajo desde la afectividad y la motivación hacia el estudiantado, con el fin de incentivar su participación, interés y apropiación del proceso educativo, esto se apalanca con la creación de espacios de diálogo y reflexión donde se comparte la palabra entre docentes y estudiantes, que logra fortalecer los vínculos socio-afectivos y las relaciones humanas. Rincón (2010) sugiere a la docencia generar un clima motivador y una atmósfera creativa en clase, que pueda incorporar expresiones amables, cálidas y humanizadas, que permita a los estudiantes sentirse cómodos con las habilidades emocionales de la docencia aún mediadas por la virtualidad.

La docencia está convocada a repensar los lugares del aula, avizorando nuevas y clásicas formas de comunicación donde los interlocutores no están presentes físicamente en tiempo real y no están compartiendo un mismo lugar y una temporalidad (Sztajnszrajber, 2015). Al tiempo que se repiensa los lugares también se avivan los métodos presentes y antiguos como la mayéutica socrática y la retórica aristotélica (Sanabria, 2020, p. 4). En relación con la primera, se trata de dar cabida al arte de la pregunta que crea mundos posibles, es habilitar diálogos constructivos y crear mundos de la vida. “Las condiciones de validez de las expresiones simbólicas remiten a un saber de fondo, compartido intersubjetivamente, un mundo de la vida donde todo disenso representa un peculiar desafío” (Habermas, 1999, p. 31). La retórica aristotélica incluye tres elementos esenciales, el *logos* alude a las ideas o al conocimiento, el *pathos* se relaciona con sentimientos y emociones, y el *ethos* precisa la ética o el “yo” del orador como elementos constitutivos del discurso y herramienta comunicativa por excelencia (Urrego, 2020, p. 6).

Dar cabida a una postura crítica del rol estudiantil desde los mismos estudiantes también se convierte en un componente de calidad, con ello, se puede hacer un proceso reflexivo y de conciencia sobre la responsabilidad y corresponsabilidad en el proceso educativo. Algunos estudiantes consideran que la docencia tiene la misma capacidad al momento de dar las clases virtuales o presenciales, el problema radica en el adecuado manejo tecnológico y la falla de conexión a internet, ante lo primero, es oportuno acompañar y cualificar los procesos pedagógicos de la docencia que está aprendiendo y a quién se le dificulta el manejo de las TIC; ante lo segundo, una de las alternativas es mejorar la conectividad en zonas rurales y lograr que los estudiantes tengan libre acceso a un dispositivo con internet de forma gratuita.

Las habilidades técnicas y pedagógicas de la docencia en la integración de los dispositivos digitales para la enseñanza, confirma la disparidad existente a nivel global, en la mayoría de los países del Sur no se cuenta con una

formación docente en habilidades para una respuesta orgánica y de calidad frente a los retos educativos que produjo la pandemia. El déficit de competencias digitales involucra al sector educativo y también a la planificación gubernamental. Es perentorio considerar que, si las tecnologías lejos de ser un fin en sí mismo son un medio, la reflexión debe centrarse no en ellas sino en los modelos pedagógicos en los que se incorporan estas tecnologías. Por tanto, el problema radica en la existencia de un “déficit de sentido” a la hora de saber qué se quiere hacer con las TIC y cómo pueden ayudar a construir una educación de calidad (Díaz, 2021, p. 159).

La universidad requiere incorporar una cultura de planificación e implementación de mejoras en la comunicación de las autoridades y el personal administrativo, no obstante, los estudiantes hacen un balance favorable acerca de los procesos comunicativos que ejecuta la universidad, un 63,6 % de estudiantes dice son eficientes y un 21,4 % son regulares. Respecto al soporte técnico que brinda la Unidad de las TIC para fortalecer la modalidad virtual universitaria, un 48,7 % de estudiantes coincide con que es medianamente adecuado y el 44,2 % que es adecuado.

Son muchas las variables que inciden en la calidad académica, en este apartado se han mencionado cinco sin la pretensión de exhaustividad, únicamente buscando la finalidad de generar reflexión, sentido crítico y acción diligente en los actores que conforman la comunidad universitaria.

### 3.3. Comunicación sincrónica y asincrónica en el escenario educativo, bondades y limitaciones

En este apartado se presentan las dos modalidades de comunicación desde una caracterización general seguida de bondades, limitaciones, recomendaciones y formas de optimizarlas. Se cierra con una propuesta híbrida en la que se conjugan y afianzan las dos modalidades.

La comunicación sincrónica privilegia el vínculo entre docente-estudiante posibilitando la aclaración de dudas y explicación directa a través de ayuda inmediata; hay mayor control y capacidad de interacción entre los actores. Las clases no deben ser muy extensas, es necesario incorporar pausas activas, desarrollar ejercicios teórico-aplicados en clase y evaluar *in situ* lo aprendido.

Entre las fortalezas de la comunicación sincrónica está la orientación de trabajos en horas de clase, que suelen ser grupales, debido a que los cursos son numerosos; docentes y estudiantes pueden escoger el lugar de aprendizaje de acuerdo con las circunstancias. Entre las limitaciones, muchos de los estudiantes no cuentan con computadoras en los horarios de clase o hay inestabilidad en la conexión, por lo que hay que adaptar las técnicas y las didácticas. Existen muchas fuentes de distracción y mayores desafíos para la motivación de los estudiantes y su permanencia en clase.

Profundizar en la comunicación sincrónica implica asignar menos tareas y promover más talleres en clase, con el fin de aprovechar la enseñanza técnica y cognitiva por parte del docente, planteando temas con base a un modelo para construir un prototipado junto al estudiante. La comunicación auditiva-visual se convierte en una oportunidad, hay menos texto y existe el interés por fomentar una educación más dinámica, no mecánica y memorística que motive el uso de la palabra y prácticas humanizadas en el contexto socioeducativo. Es humano activar la cámara y fomentar la participación con micrófono abierto, ponderar la asistencia de estudiantes, fomentar el trabajo en equipo y la retroalimentación.

Los trabajos prácticos, los métodos integradores participativos, así como los talleres en clase con metodologías de aula invertida o aprender haciendo incentivan la experimentación a través de la investigación aplicada, donde el estudiante aprende con la lectura, el análisis, la interpretación, la comprensión, la explicación y la socialización de los temas. A decir de Carrasco y Baldivieso (2016), se enaltece al sujeto creativo dueño de su aprendizaje, se fortalecen los entornos personales de aprendizaje (PLE) o entornos de aprendizaje inteligente que dan prioridad a la ontología del ser. El sujeto puede desarrollar conocimientos, capacidades, destrezas y habilidades duras y blandas, de ese modo, se crea un contexto de aprendizaje mediado por el docente, tutor, mentor o facilitador (Carrasco y Baldivieso, 2016, p. 15). El seguimiento al proceso de aprendizaje de los estudiantes y a los métodos de enseñanza utilizados por la docencia, permite mejorar los contenidos en relación con objetivos y resultados de aprendizaje.

De otro lado, la comunicación asincrónica potencia el trabajo autónomo que requiere destinar un tiempo apropiado para profundizar en la lectura, la investigación, la escritura y la búsqueda de información de calidad con oportunos tiempos de entrega. Entre las bondades, la comunicación asincrónica se ve influida por el interés que tiene y el esfuerzo que hace el estudiante para fortalecer y ampliar lo aprendido e ir más allá de lo abordado

en clase, permite al estudiante ser más independiente y organizar su disponibilidad con mayor margen de tiempo y preparación; esto hace que algunos estudiantes la privilegien porque tienen problemas de conectividad y no pueden realizar actividades sincrónicas. El 59 % de estudiantes coincide en que el trabajo autónomo facilita el proceso de aprendizaje y las competencias cognitivas de los estudiantes.

Como limitación de la comunicación asincrónica un 64,3 % de estudiantes afirma que el tiempo otorgado por docentes para el desarrollo de los trabajos es escaso y la saturación de tareas refleja la disminución de la calidad en estas, criterio que se fortalece al no existir articulación entre los docentes en el planteamiento de proyectos integradores. Para algunos estudiantes los compromisos laborales se convierten en un impedimento debido a que el tiempo, el espacio y los recursos suelen ser limitados.

Desde una mirada integral que incluye la modalidad sincrónica y asincrónica, las principales dificultades comunicativas presentes en los trabajos en grupo se relacionan con la falta de organización y asignación de roles, coordinación, motivación, compromiso, cooperación y participación para cumplir con las tareas; el trabajo de pocos y las excusas de muchos reflejan inestabilidad. La débil comunicación, el no escuchar al otro, la escasa empatía entre algunos estudiantes y el no poder llegar a acuerdos afecta la interacción.

Una práctica muy común en la era digital es la desconexión, que denota en los estudiantes un escaso interés en los trabajos en grupo, cuando algunos, por ejemplo, desactivan el leído de los chats en el WhatsApp con la finalidad de no ver los mensajes ni responderlos, sino hasta cuando el trabajo ya está casi completo, lo que refleja un déficit en las relaciones comunicativas, humanas y académicas. También, las fallas de conectividad les impiden contribuir con información necesaria sumado al escaso tiempo por el trabajo u otras actividades. Los niveles y ritmos de trabajo no son los mismos entre los integrantes del grupo y hay una mayor carga en algunos estudiantes, especialmente en grupos aleatorios. Suele haber ineficiencia en las reuniones programadas por la escasa comprensión de los temas. Así:

Los procesos de enseñanza-aprendizaje, la praxis docente, y otros contextos (epistémicos) del quehacer educativo se ven implicados en sistemas educativos, y estos pueden sentirse impotentes ante la avalancha de contenidos comunicacionales que sustituyen un aprendizaje y una conducta, acordes con los objetivos educativos formales. (Pando, 2018, p. 477)

La propuesta comunicativa híbrida, mixta o “b-learning” requiere indicadores relacionados con cuatro tipos de calidad a considerar: la calidad técnica que garantiza la solidez y estabilidad de los procesos de gestión y de enseñanza-aprendizaje; la calidad organizativa y creativa que potencia los procesos en docentes y estudiantes; la calidad comunicacional que efectivamente valora y cualifica las posibilidades de comunicación sincrónica y asincrónica más su interacción, y la calidad didáctica que fortalece los diseños curriculares virtuales bajo la luz de las teorías cognitivistas y constructivistas (Torres y Ortega, 2003, pp. 3-5; Segura, 2021, p.101).

El nexo de la formación social con la comunicación asegura la transmisión de saberes de la mano de la autoridad pedagógica que:

Tiene menos necesidad de afirmar y justificar su propia legitimidad en la medida en que el éxito multilateral dependa del grado en el que los receptores reconocen el ajuste de la misma y del grado en que domina el código cultural de la comunicación pedagógica. (Zuleta y Chaves 2009, p. 53)

El triunfo de la formación social está en función del sistema de relaciones entre la arbitrariedad cultural y el rol que cumple la educación. La comunicación a través de la acción pedagógica crea imaginarios, define contenidos, delimita el campo de acción y ubica a los nuevos ciudadanos en el lugar que les corresponde dentro de la estructura social (Zuleta y Chaves 2009, p. 56).

Avizorar una propuesta híbrida de comunicación implica el uso de herramientas o aplicaciones interactivas tanto en clases sincrónicas como asincrónicas y se convierte en criterio que beneficia el proceso educativo. La grabación de las clases para quienes tienen dificultad en la conexión o el uso de videos tutoriales, videoconferencias, documentales, chats, foros o mensajería instantánea (Sanabria, 2020, p. 5), demuestran seguridad y confianza en el uso de las tecnologías y refuerzan el aprendizaje en modalidad sincrónica y trabajo autónomo.

Las actividades académicas deben lograr una conjunción entre las actividades sincrónicas durante la clase y el trabajo autónomo asincrónico, en procura del fortalecimiento de las habilidades y las competencias estudian-

tiles de la mano de las tutorías, como escenarios que sirven para brindar aclaraciones y realizar un proceso de retroalimentación docente-estudiante, aunque para cualquier modalidad se requiere un proceso de adaptación, cambio, innovación y transformación. La condición de innovación necesita apalancarse en una cultura de formación de formadores que fortalezca los conocimientos y las prácticas pedagógicas. La formación es un proceso continuo sin principio ni fin, donde el docente también es aprendiz y cuenta con procesos formativos de práctica y reflexión, se apoya en docentes de la universidad o estudiantes monitores y hace búsquedas en la web, aprende a seleccionar y a aplicar. En la medida en que se apropia de un sistema explora, reconstruye, crea, inventa desde su propio contexto de vida comunicándose sincrónica o diacrónicamente en un proceso dialógico constante (Fagundes, 2021, p. 127).

### 3.4. Retorno progresivo a la modalidad presencial, paradojas

El proceso de adaptación de la modalidad presencial a la modalidad virtual fue muy difícil para el 9,7 % y difícil para el 61,7 % de estudiantes encuestados. Por su parte, el proceso para la docencia tampoco fue fácil, se vio forzada a innovar e incorporar nuevos elementos metodológicos online en condiciones de premura y expansión acelerada tecnológica y de la pandemia, lo que ha provocado grandes impactos (Cifuentes, 2021). El tránsito de lo virtual a lo real implicará también un proceso de adaptación, de reconocimiento del otro, de reestablecer un contacto humano mediado por un distanciamiento entre la identidad física y el discurso vida real; la identidad virtual y el discurso tematizado o ciber-discurso (Portillo, 2016, p. 52).

Las identidades estereotipadas por la sociedad global homogeneizada, sumada al conformismo del cibernauta que se enfrenta a una plataforma con micropantallas, muestra identidades duales donde ha primado el monólogo e interlocutores ausentes, aunque, para el hiper mundo la distancia pierde relevancia, ¿lo físico, lo virtual, lo real o lo percibido son distintos entre sí? (Carrasco y Baldivieso, 2016, p.14). Una identidad virtual-real y un ciber-discurso que se potencia con el uso de las redes sociales y plataformas virtuales móviles (Portillo, 2016, p. 60), es llamado a aterrizar en la modalidad presencial donde las cosas no van a seguir siendo las mismas.

De las encuestas realizadas a estudiantes, un 52 % plantea que sí quiere retornar a la presencialidad argumentando que la carrera de Gestión Social y Desarrollo implica un trabajo directo en territorio y es fundamental la comunicación cara a cara entre docentes, estudiantes y los grupos poblacionales. Además, se puede trabajar apropiadamente en la formulación y la ejecución de proyectos, en los vínculos con los gobiernos autónomos descentralizados y demás entidades público-privadas; la participación social comunitaria se cualifica y el nivel de aprendizaje es mucho mayor. Los estudiantes tienen la posibilidad de comprender mejor los temas impartidos ya que no cuentan con tantos distractores en clase, se habilita el reencuentro desde lo humano y es una opción para aminorar la modalidad virtual y superar las fallas del internet que para algunos estudiantes y en ciertas comunidades, se ha convertido en un impedimento y causa de ansiedad. Gran parte de la población estudiantil, así como docente ya cuenta con las vacunas requeridas frente al COVID-19.

Las carreras de trabajo social denominadas erróneamente por algunos autores como carreras de apoyo (Hernández y De la Rosa, 2017) necesitan dimensionar que el desempeño académico y profesional requiere de la comunicación asertiva y eficaz desde los currículos universitarios, para evitar que los estudiantes experimenten situaciones de estrés frente a entornos de comunicación ante los que no fueron debidamente preparados (Urrego, 2020, p. 5).

Desde otra orilla, un 30,5 % manifiesta que no quiere retornar a la modalidad presencial y el 17,5 % dice no saber. A continuación, se presentan tres razones: 1) Seguimos en pandemia y la situación de salud se agudiza con la aparición de variantes, no hay suficientes garantías en la aplicación de medidas de protección y bioseguridad en la población, aunque la mayoría de la comunidad universitaria ya cuenta con las dosis de vacunación. 2) La pandemia ha dejado muchos problemas sociales y uno de ellos es la falta de ingresos económicos en las familias, es por ello que los jóvenes universitarios han optado por buscar trabajos que permitan la generación de ingresos como aporte indispensable a sus núcleos familiares; volver a la presencialidad implicaría dejar de trabajar para algunos. Además, algunos estudiantes y también docentes han logrado sincronizar, aunque con muchas restricciones, los diferentes roles como el cuidado de los hijos, las laborales de la casa, el trabajo y el estudio, una polifuncionalidad que es común hoy en día en las sociedades modernas o postmodernas. 3) Una última razón es que algunos estudiantes y docentes se encuentran en otras ciudades fuera de la Península e incluso fuera del país.

Sea cual fuere la decisión y el tiempo requerido para volver a la presencialidad, se reconoce que con las clases virtuales se ha dado un salto cualitativo a nivel educativo y esto abre la posibilidad a una educación híbrida o en alternancia, con la combinación de clases presenciales y virtuales. Paradojas humanas y socio-técnicas convocan a la virtualidad y a la realidad-ilusoria, a integrar y establecer nexos a partir de las diferencias existentes.

#### 4. DISCUSIÓN

Entre una postura dura y a la vez real, Trujillo (2020) plantea que el internet se ha convertido en un medio al servicio de aquella docencia esclava, con el que tiene que demostrar al sistema su aptitud, por tanto, “las tecnologías móviles encajan perfectamente con las disposiciones y el habitus psíquico del sujeto académico neoliberal: comprobar, supervisar, descargar” (Gill, 2015 cp Trujillo, 2020).

Las nuevas tecnologías son el otro, con la paradoja y la complejidad que esto encierra, debido a que se aborda desde la propia subjetividad, desde lo que se es, un diferente, un aparte, un externo que genera conflicto, por cuanto se le quita algo de su particularidad y su diferencia (Sztajnszrajber, 2017). El uso inadecuado de la virtualidad ha puesto en riesgo las formas de comunicación habitual, provocando en algunos casos el deterioro paulatino de las relaciones familiares, sociales, académicas y laborales, lo que incide en la calidad de los procesos enseñanza-aprendizaje. Se está ante una paradoja, la búsqueda incesante de contenidos en las redes sociales que responde a intereses particulares y la brecha cada vez más aguda con las oportunidades relacionales, académicas, emocionales y axiológicas (Domínguez e Ybañez, 2016, p.183).

La comunicación es experiencia, es vida cotidiana, es interioridad y exterioridad, es el conjunto de mecanismos institucionales para asegurar la transmisión generacional de una cultura heredada que produce en sí misma, el concepto de autoridad pedagógica encargada de engendrar experiencias. A partir de este criterio, es perentorio aludir al impacto que generan las nuevas tecnologías y las TIC en el ser humano y en las instituciones educativas modeladas en paradigmas tecnológicos anteriores, que no logran adaptarse rápidamente a las transformaciones sociales, en ello, el rol de actualización de la docencia es preponderante, porque más allá de manifestar un desajuste entre las transformaciones materiales, virtuales y tecnológicas, implica un espíritu renovado hacia cambios que están a la vanguardia de la tecnología y el desarrollo.

El filósofo argentino Sztajnszrajber (2015) plantea la invitación a desconstruir los lugares estancos llenos de dispositivos y ordenamientos que lentifican o maniatan las mentes. La transmisión de información vertical de arriba hacia abajo, docencia-discencia es urgente rever para optar por la emergencia de los problemas y dar paso a la duda y a la incertidumbre del estudiante. ¿Hasta qué punto el aula se puede circunscribir a unas cuatro paredes o a una plataforma con ventanas llenas de fotos o cuadros negros-multicolores, donde de vez en cuando, asoma una pizca de humanidad? El ser humano en su diversidad, docentes y estudiantes en particular tienen la esencia del filósofo, que interpela, que se desacomoda, que no le cree al confort y va en busca del *sophos*, aquella sabiduría esquivada y escurridiza, pero latente y sigilosa.

Dispersión y concentración es un concepto relacional que hoy tiene desafíos por la influencia y el impacto de la tecnología, todo se transforma y la educación también. La tecnología no es un mero accesorio de la educación, no solo es una pantalla, Mehrabian (1981) afirma que solo el 7 % de la comunicación entre seres humanos se realiza a través de palabras, porcentaje bajo en comparación al 38 % que privilegia la voz y los elementos que la componen como volumen, ritmo y entonación. Aparece un porcentaje mayor del 55% que releva la kinésica o el lenguaje corporal con todo lo que integra, gestos, posturas y miradas; criterio que pone en vilo a la comunicación virtual respecto a la generación de habilidades comunicativas a través del movimiento corporal y la interacción humana, ¿serán los avatares tecnológicos los únicos que se encuentren en ambientes educomunicacionales? El núcleo central de esto son las formas de relacionamiento que tiene el ser humano con la tecnología, porque por lo general, la tecnología se concibe como algo externo, una vestimenta que se quita y se pone. Aquí, aparecen dos posturas, una, la tecnología mejora la especie humana en todas sus funciones, es decir, el desarrollo tecnológico las potencia y mejora la comunicación. Y dos, una postura pesimista donde la tecnología o las máquinas se convierten en una amenaza, destruyen la naturaleza humana y crean nuevas necesidades. Sin embargo y afortunadamente, aparece una tercera postura que trata de conciliar las dos anteriores y refiere al poder transformador que ejerce la tecnología al ser parte constitutiva de la naturaleza humana, donde el sujeto está construido por la

tecnología y este a la vez la crea y la recrea, tal que interpela y obliga a repensar el ejercicio entre docentes-estudiantes en la educación superior (Sztajnszrajber, 2017).

## 5. CONCLUSIÓN

La repercusión de la modalidad virtual en la educación superior se analiza en el contexto de la provincia de Santa Elena, la más joven de las veinticuatro provincias de Ecuador y de tradición comunera en la que la UPSE es la única universidad pública. Este contexto presenta índices de desarrollo incipientes y condiciones socioeconómicas alarmantes donde la relación pandemia-virtualidad-procesos comunicativos y ambientes de aprendizaje en la educación superior siguen enfrentando grandes retos.

La carrera de Gestión Social y Desarrollo en la UPSE como contexto directo, refleja los procesos de transformación y el desempeño de la comunicación sincrónica y asincrónica mediados por la brecha digital, donde el acceso a internet, la conjugación del trabajo y el estudio de la discencia, requieren de procesos comprensivos, integradores, inclusivos y humanos por parte de la labor docente.

La comunicación sincrónica y asincrónica plantea un proceso dialógico de complementariedad, corresponsabilidad y reciprocidad entre docentes y estudiantes, que procura dinámicas relacionales y un seguimiento más riguroso en el proceso de enseñanza-aprendizaje para mejorar la calidad y la calidez educativa. Enfrentar los déficits relacionales, de sentido, de conectividad y de competencias digitales es el gran desafío que involucra este estudio de caso en relación con los ambientes de aprendizaje, sumado a la voluntad académica, política y gubernamental para mejorar la pertinencia curricular y reivindicar a la educación y sus prácticas comunicativas como un derecho que requiere la garantía de condiciones. El estudio de caso refleja elementos comunes a otros contextos educativos universitarios, sin embargo, mantiene su particularidad enriquecida por la especificidad del contexto y la configuración metodológica aplicada, que buscó hacer un contraste y complementariedad de técnicas.

La modalidad virtual abre la posibilidad para una educación mixta, híbrida o “b-learning”, por tanto, la universidad debe proponer un giro influido por las TIC y la experiencia de teleeducación en tiempos de pandemia, con ello, estar dispuesta a responder a la polifonía y al compromiso de una pedagogía para la liberación, en una universidad pluriversa y subversiva según Sousa Santos (2021). Pluriversa porque incluye e integra a los actores, y subversiva porque la acción pedagógica al ser un dispositivo de poder está llamada a promover criticidad desde lógicas comunicativas más humanizadas, menos mecánicas y memorísticas. El uso de clásicas formas comunicativas como la mayéutica socrática, la retórica aristotélica y la aplicación de modelos integradores participativos, no solo influyen los procesos de comunicación sincrónica y asincrónica de la educación superior, sino que también potencian la calidad educativa y el carácter humano de la educación.

## 6. REFERENCIAS

- CALED (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia), UTPL (Universidad Técnica Particular de Loja) y Virtual Educa (2013). *La educación a distancia y virtual en Ecuador. Una nueva realidad universitaria*. <https://bit.ly/3oOWprE>
- Carrasco, S., y Baldivieso, S. (2016). Educación a distancia sin distancias, *Universidades*, 70, 7-26. <https://bit.ly/3BuyvFj>
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). (Ed.) (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. <https://bit.ly/3AIRRuY>
- Cifuentes Faura, J. (2021). Docencia online y Covid-19: La necesidad de reinventarse. *Revista de Estilos de Aprendizaje*, 13, 115-127. <https://bit.ly/3zgXiMg>
- De Sousa Santos, B. (2019). *Educación para otro mundo posible*. CLACSO. <https://bit.ly/3mIgtZj>
- De Sousa-Santos, B. (2021). *Descolonizar la Universidad el desafío de la justicia cognitiva global*. CLACSO. <https://bit.ly/3ikV4Vo>
- Del Valle Miranda, M., y Lahoz, S. (2016). La comunicación universitaria asume nuevas formas. *Opción*, 32(12), 2006-2018. <https://bitly.is/2Yxp9dc>

- Domínguez, J., e Ybañez, J. (2016). Adicción a las redes sociales y habilidades sociales en estudiantes de una institución educativa privada. *Propósitos y Representaciones*, 4(2), 181 - 230. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2016.v4n2.122>
- Díaz, T. (2021). La función de las TIC en la transformación de la sociedad y de la educación. En R. Carneiro, J.C. Toscano y T. Díaz (Comps.), *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo* (pp. 155-164). Fundación Santillana. <https://bit.ly/3oHEtjJ>
- Fagundes, L. C. (2021). Las condiciones de la innovación para la incorporación de las TIC en la educación. En R. Carneiro, J. C. Toscano y T. Díaz (Comps.), *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo* (pp. 127-138). Fundación Santillana. <https://bit.ly/3oHEtjJ>
- Gill, R. (2015). Rompiendo el silencio. Las heridas ocultas de la universidad neoliberal. *Arxius*, 32, 45-58. <https://bit.ly/3D3pW4C>
- Habermas, J. (1999). *Teoría de la Acción Comunicativa I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Taurus. <https://bit.ly/2YuU1f3>
- Hernández, C., y De la Rosa, C. (2017). Habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras. *Apuntes de Psicología*, 35(2), 93-104. <https://bit.ly/3uVl2nA>
- Herrera, C., Espinoza, M., Ludeña, B., y Michay, G. (2019). Las Tics como herramienta de interacción y colaboración en el área de Biología. *Revista Espacios*, 40(41), 1-10. <https://bit.ly/3oFvrTk>
- Mehrabian, A. (1981). *Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes* [Mensajes silenciosos: comunicación implícita de las emociones y actitudes]. Wadsworth.
- Pando, V. (2018). Tendencias didácticas de la educación virtual: Un enfoque interpretativo. *Propósitos y Representaciones*, 6(1), 463-505. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.167>
- Portillo Fernández, J. (2016). Planos de realidad, identidad virtual y discurso en las redes sociales. *Logos: Revista de Lingüística, Filosofía y Literatura* 26(1), 51-63. <http://dx.doi.org/10.15443/RL2604>
- Pulido Montes C., y Ancheta Arrabal, A. (2021). La educación remota tras el cierre de escuelas como respuesta internacional a la covid-19. *Revista Prisma Social*, 34, 236-266. <https://bit.ly/3mzbiM1>
- Rincón Aponte, J. (2010). La importancia de la comunicación no verbal en la enseñanza. *Ingeniería Solidaria*, 6(10), 113-120. <https://bit.ly/3oLg2Re>
- Sanabria Cárdenas, I. Z. (2020). Educación virtual: Oportunidad para “aprender a aprender”. *Análisis Carolina serie: Formación virtual*, 42, 1-14. <https://bit.ly/3oMj3Ri>
- Segura, M. (2021). Plataformas educativas y redes docentes. En R. Carneiro, J. C. Toscano y T. Díaz (Comps.), *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo* (pp. 95-112). Fundación Santillana. <https://bit.ly/3oHEtjJ>
- Sztajnszrajber, D. [@sztajnszrajber] (2015, noviembre 9). Consejos para el cambio educativo: Enseñar desenseñando [CIPPPEC YouTube]. YouTube. <https://youtu.be/o-AsmCglWVo>
- Sztajnszrajber, D. [@sztajnszrajber] (2017, noviembre 24). Otras miradas sobre las TIC en la educación [JoseGimenez YouTube]. YouTube. <https://youtu.be/c6S2xmm4ozE>
- Torres Toro, S., y Ortega Carrillo, S. Indicadores de calidad en plataformas de formación virtual: una aproximación sistemática, *Etic@net*, 1, 1-19. <https://bit.ly/2YzY7lr>
- Trujillo, J. J. (2020). Educación Superior y formación mercantilizada: ¿existe alternativa? *Revista Educación*, 1, 1-18. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i1.34234>
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) (Ed.). (2019). Marco de competencias de los docentes en materia de TIC. <https://bit.ly/30cIvp2>
- Urrego Cano, A.. (2020). Fortalecimiento de competencias comunicativas en expresión oral en el contexto universitario. *Trayectorias Humanas Transcontinentales (TraHs)*, 8, 1-14. <http://dx.doi.org/10.25965/trahs.3198>
- Zuleta Medina, A., y Chaves Torres, A. (2009). La educación bajo el lente de la teoría crítica. *Plumilla Educativa*, 6(1), 50-6. <https://bit.ly/2YzY7lr>